الضغوط النفسية التي تواجه المطوفين والعاملين
في مجموعات الخدمات الميدانية
فيمؤسسات الطوافة بمدينة مكة المكرمة

أ. د عبد المنان ملا معمور يوسف بار
أستاذ الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي المهني
قسم علم النفس– كلية التربية – جامعة أم القرى

الضغوط النفسية التي تواجه المطوفين والعاملين في مجموعات الخدمات الميدانية في مؤسسات الطوافة بمدينة مكة المكرمة

أ . د . عبد المنان ملا معمور يوسف بار

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى :

١- أكثر الضغوط النفسية شيوعاً والتي تواجه المطوفين والعاملين في مجموعات الخدمات الميدانية بمكة المكرمة.
٢- الفروق الدالة إحصائياً تبعاً لمتغيرات : السن، سنوات الخبرة، المؤهل الدراسي،مؤسسات الطوافة، ونوع العمل في مؤسسة الطوافة.

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (٧٠) مطوفاً من العاملين في مؤسسات الطوافة.

نتائج الدراسة :

١- أن أكثر الضغوط النفسية شيوعا لدى المطوفين هي : الروتين الوظيفي، والمردود المادي، عدم المشاركة في صنع القرارات، وعبء العمل، وعملية التقويم لأداء العاملين في المؤسسة.
٢- لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير السن، ما عدا بُعد عدم وضوح الأدوار حيث كانت الفروق لصالح المجموعة الأولى من (٢٢ – ٣٠) سنة.
٣- لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الخبرة،ماعدا بُعد تعارض الأدوار فقد كانت الفروق لصالح المجموعة الثالثة التي سنوات خبرتها ١٤ سنة فأكثر.
٤- لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي،ماعدا بُعد تعارض الأدوار فقد كانت الفروق لصالح المجموعة الأولى (منخفض التعليم).
٥- لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعا للحالة الاجتماعية، ما عدا بُعد عدم وضوح الأدوار فقد كانت الفروق لصالح المجموعة الثانية) (غير المتزوجين).
٦- توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير مؤسسة الطوافة في بُعد (بيئة العمل) حيث كانت الفروق لصالح المجموعة الرابعة. وأيضاً في بعد) المردود المادي (حيث كانت الفروق لصالح المجموعة الأولى) مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية) .
٧- توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير نوع العمل في مؤسسة الطوافة في بعد عملية التقويم لأداء العاملين، وعدم وضوح الأدوار حيث كانت الفروق لصالح المجموعة الثانية والثالثة.

Psychological Stress that faces the Motawefeen and employees in group field Services in tewafa institutes at the Holy Capital.

Prof. Abdulmanan Mulla M. Barr

Abstract

The Study aims to identify the most common Psychological Stress that faces the Motawefeen and employees in group field Services in makkah.

The statistcal differences among the motawefeen of Some Variables : age, experience, Level of education, institutes, type of work in the institute.

The testd Sample include (70) motawefeen and employees they are working in tewafa institute.

1. The most common Psychological Stress among the motawefeen were routine work, Money income, Unparticipated of decision making, Overwork, evaluation in institute.
2. There is no significant differences in Psychological Stress due to Variable of age except Variable unclear of roles, which the differences were for the first group from 22–30.
3. There is no significant differences in Psychological Stress due to Variable of experience, except Variable conflict roles, which the differences were for third group.
4. There is no significant differences in Psychological Stress due to Variable of Level of education, except Variable conflict roles, which the differences were for first group.
5. There is no significant differences in Psychological Stress due to Variable of Social Status, except Variable confliet roles, the differences were for the second group.
6. There is no significant differences in Psychological Stress due to Variable tewafa institute in environment work, which the differences for the fourth group, and money income the differences were for first group (tewafa institute).
7. there is significant differences in psychological stress due to type of work in evaluation process of employees and unclear of roles, the differences were for secod and third group. A number of

recommendations were developed for carrying future complementary and comparative studies.

المقدمـــــــة :

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين. نبينا وسيدنا محمد بن عبد الله صلى الله عليه وعلى آله وصحبه أفضل الصلاة والتسليم

تشهد مؤسسات الطوافة تطوراً ملحوظاً في مستوى خدماتها التي تقدمها للحجاج من خلال الدورات التدريبية التي تنفذها وزارة الحج لفئات المطوفين العاملة في خدمة الحجاج من أبناء مكة المكرمة، حيث أثبتت هذه الدورات أهميتها الكبيرة في تزويد فئات المطوفين والعاملين في مجموعات الخدمات الميدانية والقيادات العليا بالخبرات والمهارات العالية التي ترفع من مستوى العمل في هذه المؤسسات.

ومما لا شك فيه أن هذه المؤسسات تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة كبيرة ومباشرة على العنصر البشري المؤهل، والمهارة المحددة، والكفاءة العالية، ويفترض من أبناء هذه المهنة القيام بمسئولياتهم بصورة تتسم بالفاعلية.وتعتبر نوعية العلاقات والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات للحجاج الركيزة الأساسية لفاعليتها واستمرارها والارتقاء بمستوياتها وفق الأسس العلمية حتى تجيء منسجمة مع الأهداف المرسومة.

وعلى الرغم من وجود الرغبة الصادقة والأكيدة من جانب المطوفين والعاملين في هذه المؤسسات في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات للحجاج، إلا أن هناك معوقات تحول دون قيامهم بدورهم بصورة فاعلة منها مواجهتهم ضغوط نفسية في العمل حيث تشير الدراسات بصورة عامة إلى المتغيرات التي تحيط بالعاملين والتي تسبب الشعور بالمضايقة والتوتر النفسي، الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي على مستوى أدائهم وبالتالي ينعكس على

المستفيدين من الحجاج.

يقول عسكر، وعبدالله (١٩٨٨م)"تكمن خطورة استمرار الضغوط في آثارها السلبية التي من أبرزها حالة الاحتراق النفسي التي تتمثل في حالات التشاؤم واللامبالاة، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الإبتكار، والقيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الإندماج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في أي مهنة"ص: (٦٥).

لذلك نجد الاهتمام بدراسة الضغوط النفسية بين أبناء مهنة الطوافة في هذه المؤسسات من الموضوعات المهمة بحثاً وتحليلاً وعناية، من أجل الإرتقاء بمستوى العاملين والقياديين بشكل خاص، لتقديم أفضل الخدمات للحجاج.

إن تعرض الفئات العاملة في خدمة الحجاج للضغوط النفسية في العمل تشكل تهديداً وتحدياً كبيراً يتمثل في الضغوط الخاصة بظروف العمل، مثل نوبات العمل غير المناسبة، عدم المشاركة في صنع القرارات، عدم القدرة على فهم المطلوب من العمل، عدم وجود التشجيع والتحفيز كتغذية راجعة من المشرف أو رئيس المجموعة، الروتين الوظيفي القاتل من الإجراءات المعقدة، عبء العمل الإضافي، عدم ملائمة المكافأة مع حجم العمل، عدم تهيئة الجو المناسب لأداء العمل، تسلطية الإدارة أو تساهلها، وغيرها من العوامل أو المتغيرات النفسية التي تتعرض لها الفئات العاملة في مؤسسات الطوافة.

لذا جاءت فكرة هذه الدراسة لتتناول هذا الجانب المهم في إلقاء الضوء على أنواع الضغوط التي يواجهها العاملون من المطوفين في مجموعات الخدمات الميدانية في مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة التابعة لوزارة الحج، والتعرف عليها

ومعالجتها علمياً وعملياً للإرتقاء بمستوى أداء هذه الفئات، وخاصة أن مهنة الطوافة تتطلب خبرة ومهارة وإعداداً نفسياً من نوع خاص لحساسية خدمات الحجاج.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تمثل الضغوط التي تمر على الإنسان في العصر الحاضر أحد المصادر الرئيسة لشيوع التوتر والقلق والخوف، وقد تمتد وتصل إلى ظواهر مرضية جسمينفسية، وقد تناولت العديد من الدراسات (عسكر، عبد الله، ١٩٨٦، الوابلي،١٤١٣هـ محمد لطفي، ١٩٩٢م، حسني، ومحمود، ١٩٩٣م، دواني، وآخرون، ١٩٨٩م، الطريري، د. ت، سبحي، ١٤١٨هـ) الضغوط النفسية في محيط العمل لدى فئات المدرسين، والممرضين، وموظفي البنوك، والعاملين في مجالات مختلفة منها الخدمة الاجتماعية، ومؤسسات الطيران، وغيرها من المجالات، وقد توصلت هذه الدراسات إلى أن أسباب الضغوط النفسية في العمل كانت بسبب الفرد نفسه، وبيئة العمل، المدير أو المشرف على الإدارة، وقد تكون هناك عوامل متداخلة تساهم في حدوث هذه الضغوط.

ولقد جاءت الدراسة الحالية على تحديد أهم الضغوط النفسية التي يتعرض لها المطوفون والعاملون والقيادات الإدارية العليا في مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة في مجالات عملهم لخدمة الحجاج بعوامل مختلفة متداخلة أو مستقلة، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات البحثية التالية:

ما أكثر الضغوط النفسية شيوعاً لدى المطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة ؟

١. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير السن ؟

٢. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعا لمتغير سنوات الخبرة ؟
٣. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي؟
٤. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعا للحالة الاجتماعية ؟
٥. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير مؤسسة الطوافة؟
٦. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعا لمتغير نوع العمل في مؤسسة الطوافة ؟

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية التعرف إلى :

١. أكثر الضغوط النفسية شيوعاً والتي تواجه المطوفين والعاملين في مجموعات الخدمات الميدانية بمكة المكرمة.
٢. الفروق الدالة إحصائياً تبعاً لمتغيرات : السن، سنوات الخبرة، المؤهل الدراسي، مؤسسة الطوافة التي يعمل فيها المطوف، ونوع العمل في مؤسسة الطوافة.

المفاهيم العلمية للضغوط النفسية:

١. مفهوم الضغوط من وجهة نظر علم النفس:

تناولت عدد من الدراسات والأبحاث في مجال علم النفس مفهوم الضغوط من مختلف وجهات النظر العلمية، وقد صنّف الباحث هذه المفاهيم والتعريفات إلى مجموعات من المواقف والعوامل التي يواجهها الفرد ويستجيب لها، على النحو التالي :

أ. استجابات لمواقف بيئية:

وتندرج تحت هذا النوع مجموعة المفاهيم والتعريفات التالية:

- عـرف بيبيتـون (Pepitone,1977)الـضغوط بأنهـا: "حالـة قـد تـؤدي إلـى الإستفزاز، أو الهروب من المواجهة، أو الهروب من الواقع، وقد تؤدي إلى رفـع إيجـابي، وهو السعي إلى حل المشكلة بطريقة مناسبة، وذلك لإزالـة الشعور بالضغط والتوتر" (P. 33).
- وعرف ماك قراث (Mc Grath, 1974) الضغوط بأنها:"آثار تظهر بسبب التغيرات البيئية والتي تؤدي إلى تهديد القدرة على الفهم والأداء".(P25).
- ويرى لازوروس (Lazarus, 1974) بأن الضغوط هي :"عدم القدرة على الإستجابة المناسبة أو الملائمة لردود الأفعال المطلوبة". (P. 91) .
- ويعــرف هــاملتون ووابرتــون (Hamilton&Warburton,1979) الضغوط بأنها:"استجابة الناس لمثير أو مسبب الضغوط، وترجع أسبابها إلى عوامل داخلية وخارجية، وكذلك ترجع إلى موقع ومدى حساسية الفرد المستقبل للحدث المسبب للضغوط، لذلك فإن الضغوط أحداث غير مقبولـة وغير سعيدة وتضعف التوافق والكفاية الإنتاجية" (P. 71) .
- ويعرف مرسي ١٤٠١هـ ضغوط العمل بأنها:" تلك المشكلات التي تنشأ في مجال العمل والتي ترتبط بالنجاح فيه، وتوافق العامل في عمله" (٣٦٢).
- كما يرى عسكر، وعبد الله (١٩٨٨م) بأن الضغوط هي:" تلك المتغيرات التي تحيط بالعاملين، والتي تسبب شعور بالمضايقة والتوتر، الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي عليهم، مما يؤدي إلى عدم قيام العاملين بدورهم بصورة متكاملة" (ص ٥٦).
- وقد أشار محمد ١٩٩٢ (م : ص ٣٧) بأن جرين هاوس، وبراسرمان، ١٩٨٧م يعرفان الضغوط بأنها:"حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمـالهم وتتسم بإحداث تغيرات في داخلهم وتدفعهم إلى الإنحراف عن أدائهم الطبيعي.

ب. **استجابات لعوامل فسيولوجية وظيفية :**

وتندرج تحت هذا النوع مجموعة من المفاهيم والتعريفات التالية:

- يعرف بارينو (Parrin,1974) الضغوط بأنها:" استجابة تظهر التكوين الإنساني، والتي تأخذ مكانها في الجسم والعقل، وهي مرتبطة بالنظام الكلي للجسم وتظهر في طريقة الأفكار التي تفكر بها وردود الأفعال النفسية والجسمية، والنمط السلوكي الذي يصدر منا لمواجهة الصعوبات". (P.20).
- كما يرى سيلي (Selye,1974) بأن الضغوط: "حالة تظهر واضحة في تزامن محدد والتي تحتوي على تغيرات غير مقنعة في النظام الجسمي والنفسي " (P.64).

ج. **استجابات لحاجات نفسية واجتماعية :**

وتندرج تحت هذا النوع مجموعة المفاهيم والتعريفات التالية:

- أما كانون (Cannon,1982) فيعرف الضغوط بأنها: " استجابة لحاجات اجتماعية، جسمية، نفسية، تسببها مواقف الحياة المختلفة، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية تزيد من فرصة البقاء والمقاومة " (P. 430)
- أما المحارب (١٤١١هـ) فيعرف الضغوط النفسية بأنها :" المتاعب النفسية التي يعاني منها الفرد من مصادر ذاتية وبيئية ". (ص : ١٧٨).

ويعني المحارب بالمصادر الذاتية والبيئية، العوامل الداخلية أو الشخصية الذاتية لدى الفرد، والعوامل الخارجية في بيئة العمل، وهذه العوامل – الداخلية والخارجية – تؤثر على الكفاية الإنتاجية والنجاح للفرد.

- ويعرف حمزة (١٣٩٧هـ) ضغط العمل بأنه: " عدم الرضى عن العمل وعدم الراحة فيه، وما ينتج عن ذلك من علامات المرض النفسي، وأحيانا العقلي، ويكون نتيجة ذلك ترك العمل " (ص : ٦٤).

- ويؤيد إدريس (١٩٩٢م) هذا الرأي بقوله: " إن التفاعل بين مجموعة من القوى الخارجية والبيئية والقوى الداخلية لدى الفرد والاستجابة من جانبه، يترتب عليها آثار مادية ونفسية وسلوكية، فالفرد في سعيه لتحقيق أهدافه في حياته اليومية يتعرض إلى عوامل أو قوى ضاغطة والتي قد يكون هو مصدرا لها، وقد تكون المنظمة – المؤسسة – التي يعمل بها سبب آخر لها، وقد تكون البيئة المحيطة مصدراً ثالثاً لها، أو، قد تكون حياته العائلية مصدراً رابعاً لها، وبالتالي فإن تعرض الفرد لمثل هذه القوى يسبب نوعاً من الضغوط أو الإجهاد الذي يمكن أن يشعر به الفرد أو يلمسه الآخرون حوله والذي قد يكون في صورة إجهاد جسمي أو نفسي أو إضطرابات في السلوك" (ص ٣١٧–٣١٨).
- ويعرف حسني، ومحمود (١٩٩٣م) الضغوط بأنها نوعان:

أ. ضغوط العمل الإيجابية Job Positive Stress وهي حالة يتسم فيها الحدث أو الموقف الضاغط بتوتر وقلق، ينجح فيه الفرد في التكيف الإيجابي مع الحدث بتحويله إلى حافز يستنفر جهد وطاقات الفرد الإبداعية ويؤدي إلى حالة من الحماس والفرح.

ب. ضغوط العمل السلبية Job Negative Stress وهي حالة يتسم فيها الحدث أو الموقف الضاغط بتوتر وقلق، يعجز فيه الفرد عن التكيف الإيجابي مع الحدث، وذلك بالتقاعس عن العمل أو التهرب منه مصحوباً بمشاعر العداء وعدم الرضا (ص ١٩).

يتضح لنا من خلال عرض المفاهيم والتعريفات للضغوط النفسية أن هناك إستجابات متفاوتة من فرد لآخر، ومن موقف لآخر، ووفق تفسيركل فرد للموقف الذي يواجهه، ويحدث بالتالي التوافق أو عدم التوافق لهذا الموقف مع تفاعل العوامل الداخلية والخارجية سلباً أو إيجاباً على الفرد.

٢. بين ضغوط العمل والإحتراق النفسي:

- عرف تانر وتانر (Tanner,.&.Tanner,.L,.1987) الإحتراق بأنه:" حالة من الغضب والعبء والإحباط تدفع بصاحبها إلى البحث عن منفذ للهروب، أو التحول عن المهنة إلى غيرها من المهن الأخرى" (p.p. 301-302)
- ويعرف عسكر وعبد الله (١٩٨٨م) الإحتراق Burn Out بأنه:" حالة من التشاؤم، واللامبالاة، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الإبتكار، مما يؤدي إلى القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الإندماج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في أي مهنة" (ص ٦٥).
- ويعرف (بيرل مان، ١٩٨٤م) الإحتراق بأنه:" الإستجابة إلى استنفاذ عاطفي مزمن على ثلاثة أبعاد رئيسية هي الإجهاد النفسي والعاطفي، وإنتاجية العمل المتدنية، والتعامل الآلي والجاف مع العملاء" (ذكر في دواني وآخرون، ١٩٨٩م، ص ٤٥٢).
- ويعرف دواني وآخرون (١٩٨٩م) الإحتراق النفسي بأنه :"استجابة للتوتر النفسي الناتجة عن أوضاع العمل الذي يتصل مباشرة بالأفراد، ومكونة من ثلاثة أبعاد الإجهاد الإنفعالي، وتبلد الشعور، وشعور النقص بالإنجاز " (ص٢٦٠).
- ويعرف حسني ومحمود (١٩٩٣م) الإحتراق بأنه:" حالة متأخرة من ضغوط العمل السلبية تتسم بتراكم التعب أمام الحدث الضاغط، مما ينتج عنه إنهيار الفرد تماماً عن التعامل مع الحدث ومحاولة الهروب من العمل إلى عمل آخر ومهنة أخرى مختلفة" (ص١٩).
- وكذلك تعرف ليلى عبد الحافظ (١٩٩٣م) الإحتراق بأنه:" حالة تطور ضغوط العمل ويؤدي هذا التطور إلى استنفاذ إنفعالي وبدني يؤدي إلى حدوث الإحتراق النفسي" (٢٠١).

وبذلك يتضح لنا أن الإحتراق النفسي Burn out مرحلة متطورة من سوء التوافق مع ضغوط العمل سواء كانت داخلية أو خارجية أو بهما معا، مما يؤدي إلى الإنهيار النفسي والجسمي والعقلي يسلك فيه الفرد بغضب وسأم وتضجر وإحباط، ويسعى إلى البحث عن مخرج للهروب من الموقف، أو أداء العمل

بصورة آلية، وقلة الدافعية، أو ترك العمل.

٣. مصادر الضغوط التي يتعرض لها العاملون (Sources Of Stresses) :

في الواقع مصادر الضغوط عديدة وعواملها متنوعة لكن يرى إدريس (١٩٩٢م) أن الضغوط التي يتعرض لها الموظف يمكن حصرها في أربعة مصادر رئيسة هي:

١. **الموظف نفسه وتشمل:** حاجاته، ودوافعه، وإدراكه، وشخصيته، وقيمه، وحالته الصحية.

٢. **التنظيم الوظيفي:** ويشمل غموض الدور، وزيادة العبء الوظيفي، وصراع الأدوار، وضغوط الوقت، وعدم تفويض السلطة، وتضخيم المسئولية، والصراع بين الأهداف الشخصية وأهداف المؤسسة، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، وظروف العمل المادية غير المناسبة، والتصميم غير المناسب للوظيفة، وعدم الشعور بالأمان في الوظيفة.

٣. **المصادر الخارجية وتشمل:** المصادر الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية، والتكنولوجية.

٤. **عوامل أسرية وتشمل:** الأسرة، والأقارب (ص٣٢٢).

- ويرى غيرمان (Gherman,1981) أن مسببات الضغوط:" تنشأ داخل الفرد وتتولد من دوافعه المكتسبة فأحيانا ما يفرض الفرد على جسمه وذهنه بعض المطالب التي تسبب له الضغوط".(ص٦).

كما يرى:" أن الناس بصفة عامة يرون أن أعمالهم هي أكبر مصدر للضغوط التي يعانون منها، ويرجع ذلك إلى أن ضغوط العمل أكثر إنتشاراً من غيرها". (ص٣٠).

- ويرى محمد (١٩٩٢م) أن مسببات ضغوط العمل يمكن تحديدها في الآتي:

١. **مطالب المؤسسة:** لكل مؤسسة مسببات الضغوط الخاصة بها إلا أن هناك بعض المسببات التي توجد في كثير من المؤسسات، منها:

أ . **أهداف المؤسسة:** تمثل تعارض الأهداف التنظيمية مصدراً رئيسياً لضغوط العمل.

ب . **حجم المؤسسة:** فكلما زاد حجم المؤسسة كلما انعدمت الروابط الشخصية واتسعت الفجوة بين الإدارة والعاملين من ناحية، وبين العاملين وبعضهم البعض من ناحية ثانية.

ج . **التغيير الوظيفي:** وذلك لما يكتنفه من غموض وعدم تأكد من (كيفية الترقي أو التقويم) مثلا أو التغير المفاجئ من منصب لآخر، وتهديد للمصالح المكتسبة للعاملين، وتفتيت التنظيمات غير الرسمية وقدم المعارف والمهارات.

د . **الهيكل التنظيمي:** يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع من مسببات الضغوط التي يتعرض لها، فرجل الإدارة العليا يتعرض لضغوط تأتيه من البيئة الخارجية، بالإضافة إلى بيئة العمل، فهو يواجه مشاكل المنافسة والتغيير في الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية، كما يواجه مشكلة تدبير الموارد وتوزيعها، وإتخاذ القرارات الصعبة، ومشاكل العاملين، ويعاني رجل الإدارة الأدنى من عدم التوازن بين السلطات والمسئوليات وعدم المشاركة في إتخاذ القرارات والإشراف غير الملائم، كلها تسبب الضغوط في العمل.

هـ- **العمليات التنظيمية:** ومنها ضعف نظم الإتصال وتوفر المعلومات، والتفويض غير السليم والقصور في برامج التدريب.

٢. **مطالب العمل:** ترتبط هذه المطالب بالأنشطة المحددة التي يجب القيام بها لأداء عمل معين، وتكشف الدراسات أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من واجبات ومسئوليات وأعباء يعتبر من المحددات الهامة لمقدار ونوع الضغوط.

٣. **مطالب الدور: يقصد** بالدور مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بدور معين، ويتعرض الفرد في المؤسسة لمجموعة من التوقعات تأتي إليه من مجموعة الدور التي ينتمي إليها، وكثيراً ما تكون هذه التوقعات متضاربة فتخلق له صراعاً نفسياً تتوقف حدته على قوة هذه الضغوط وعلى قوة شخصيته.

٤. **مطالب ظروف العمل: تتمثل** في الظروف البيئية التي يعمل فيها الفرد منها: تلوث الجو، الضوضاء، الإضاءة المبهرة أو الخافتة، الإزدحام وسوء تصميم أماكن العمل، ومخاطر العمل مثل الحوادث وأمراض المهنة.

٥. **مطالب المهنة (النمو الوظيفي) :** يمر الفرد خلال حياته العملية بثلاث مراحل هي : مرحلة بدء الوظيفة، ثم مرحلة منتصف النمو الوظيفي، وأخيراً مرحلة **نهاية** الوظيفة، وعادة ما تتغير حاجات الفرد، وأهدافه، وآراؤه، وتوقعاته عندما ينتقل بين هذه المراحل، ومن ثم يتعرض لأشكال مختلفة من الضغوط في كل منها.

٦. **مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات :** المنظمة هي نظام إجتماعي تقني بالغ التعقيد **وتقوم** على أساس التفاعل بين الأفراد بعضهم البعض، وتفاعل داخل الجماعات سواء الرسمية وغير الرسمية فمن المتوقع أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات

الضغط في العمل منها :

- وجود شخصيات عدائية ومشاغبة في العمل.
- ضعف القيادة وعدم قدرتها على الدفاع عن مصالح الأفراد.
- التباين في المراكز داخل الجماعة.
- تفكك الجماعة.
- تفشي الصراعات داخل الجماعة. (ص ٧٨–٨٤).

وبذلك يتضح لنا أن الإحتراق النفسي هو أعلى مستويات الضغوط النفسية والجسمية والذهنية، وقد تكون من الصعوبة علاج من يصل إلي هذه المرحلة، نظراً لأن الفرد يصل خلال مرحلة الإحتراق النفسي إلى حالة من التعب الجسمي،

والنفسي، والذهني، والعاطفي، مما يدفع به إلى البحث عن منفذ للهروب والخلاص من العمل، أو على أقل تقدير نقل هذه الدافعية والقدرة على الإبتكار، وبالتالي تدني أو إنعدام الإنتاجية.

الدراسات السابقة

لا توجد دراسات تناولت موضوع الضغوط النفسية التي تواجه المطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة. حسب علم الباحث –، ولكن هناك دراسات وبحوث تناولت موضوع الضغوط النفسية في غير مجال الطوافة، ويأمل الباحث أن يستفيد منها من حيث تناولها الضغوط النفسية في إثراء البحث الحالي علميا.

قامت بلشام، مارثا (Balshem & Martha, 1988) بإجراء دراسة هدفت إلى توضيح أن الرئيس الإداري في العمل عامل من عوامل الضغوط، شملت عينة الدراسة (٤١٩) كاتبة وسكرتيرة تراوحت أعمارهم ما بين٢٠–٦٦ سنة. وقد استخدم الباحثان المقابلة الشخصية كأداة للقياس، وقد أشارت النتائج إلى أن العنصر الأساس في ضغوط العمل هو الرئيس غير المتعاون، بعكس الرئيس ذي الصفات العاطفية والروح التعاونية.

قام عسكر، وعبد الله (١٩٨٨م) بدراسة هدفت إلى معرفة مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، ومقارنة الضغوط التي يتعرض لها العاملون في كل من مهنة التدريس وفي المعاهد الخاصة، والتمريض، والخدمة النفسية، والخدمة الاجتماعية في مجال عملهم، مع ربطها بمتغيرات الخبرة المهنية، والجنسية، والحالة الاجتماعية، والجنس،حيث استخدم الباحثان استبانة من إعدادهما شملت عدة بنود لها علاقة بضغوط العمل في

مختلف المجالات، شملت عينة الدراسة(٣٥٣) فرداً، توصلت الدراسة إلى أن درجة الضغوط الأربعة لا تعتبر عالية، وقد جاءت في المرتبة الأولى مهنة التمريض أكثر تعرضاً للضغوط، تليها مهنة الخدمة النفسية، ثم التدريس، وأخيراً الخدمة الاجتماعية. كما وجدت فروق بين مهنة التمريض، والخدمة الاجتماعية على الرغم من اختلاف المتوسطات بين المهن الأربع. كما وجدت فروق في درجة التعرض للضغوط تبعاً لسنوات الخبرة في مهنة التدريس.

أجرت ترناج (Turnage,1992) دراسة عن ضغوط العمل لدى المدراء المتخصصين وموظفي كتابة، هدفت الدراسة إلى قياس شدة تكرار حدوث (٣٠) مثير لعدد (٣٠٨) موظف حيث قسمت عينة الدراسة إلى(٦٨) مدير،(١٧١) مختص،(٦٩) موظف إداري. أظهرت الدراسة أن أعلى مستوى للضغوط يعزي إلى قلة الفرص للترقي، والإشراف غير المناسب، والصفات الجسمية غير المناسبة لأداء الواجب المطلوب.

وفي دراسة قام بها حسني، ومحمود (١٩٩٣م) هدفت لتحديد ضغوط العمل لدى المعلمين وعلاقتها بنمط السلوك القيادي لمدير المدرسة، حيث استخدم الباحثان استبانتان مترجمتان الأولى تقيس ضغوط العمل،والثانية تقيس السلوك القيادي، شملت العينة (٣٣٢) معلماً من ثلاث مراحل تعليمية، وأن الفروق بين فئتي المعلمين ذوي الخبرة القصيرة (١ –٣ سنوات) وأقرانهم ذوي الخبرة الطويلة (٤سنوات فأكثر) ترجع بالدرجة الأولى إلى رؤيتهم لضغوط العمل الناتجة عن المجالات الثلاثة التالية: (أعباء العمل الوظيفي – وغموض الدور – وعبء تطبيق المهارات).

وفي دراسة قام بها الوابلي (١٤١٣هـ)استهدفت تحديد مصادر الإجهاد النفسي وأعراضه لدى معلي ومعلمات التعليم العام بمدينة مكة المكرمة، والتعرف

على أهم الوسائل التي يستخدمها المعلم للحد من الإجهاد النفسي الذي ينتابه أثناء مزاولة مهنة التدريس، كما هدفت للتعرف إذا كانت هناك فروق دالة إحصائياً على مصادر الاجهاد النفسي تبعاً لمتغيرات الجنس، السن، والخبرة، والمؤهل الدراسي، والمرحلة التعليمية، والحالة الاجتماعية، ونوعية المبنى المدرسي.

وقد استخدم الباحث استبانة خاصة من إعداده لقياس مصادر الإجهاد النفسي، تكونت من (١٠١) فقرة وزعت على (٤) محاور رئيسة : (المعلومات العامة – ومصادر الإجهاد النفسي).

وأعراض الإجهاد النفسي – والسيطرة على الإجهاد النفسي) تكونت عينة الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات في مدارس التعليم الحكومية في مكة المكرمة، وبلغ عددهم (٤٣٥) معلماً ومعلمة. وتوصلت الدراسة إلى أن معلم التعليم العام يتعرض للإجهاد النفسي بدرجة عالية في خمس مجالات رئيسة: (دور الآباء والأمهات – والتنظيم المدرسي – وطبيعة وظيفة المعلم – والسلوك المزعج للتلاميذ – والمناهج الدراسية). وأن أكثر من نصف العينة مصاب بأمراض جسمية ونفسية، كما أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغيرات الدراسة السابقة، ماعدا متغيري، المرحلة التعليمية، ونوعية المبنى المدرسي، من مصادر الإجهاد النفسي.

قام سبحي (١٤١٨هـ) بدراسة هدفت إلى معرفة أكثر الضغوط شيوعاً لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وآثارها النفسية عليهم، هدفت للتعرف فيما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغيرات : السن، والجنسية، والحالة الاجتماعية، والخبرة، والمؤهل الدراسي.

تكونت عينة الدراسة من (٢٠٢) موظف بنكي بمكة المكرمة، طبق الباحث استبانة خاصة من إعداده تكونت من (٨١) عبارة موزعة على عشرة محاور رئيسة، توصلت الدراسة إلى أن أكثر ضغوط العمل شيوعاً لدى موظفي

البنوك بمكة المكرمة هي : عدم وضوح الأدوار، والدعم الإداري، وبيئة العمل، وتعارض الأدوار، وتقويم الأداء للموظف. كما أوضحت الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة لصالح مجموعة (١٠) سنوات فأكثر، وأن هناك فروقاً تبعاً لمتغير السن لصالح مجموعة (٣٠) سنة فأكثر. وأوضحت الدراسة وجود فروق في ضغوط العمل تبعاً للحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، كما توصلت إلى أن أشد الآثار النفسية شيوعاً والناتجة عن ضغوط العمل هي : الشعور بالإحباط، وعدم الارتياح النفسي، والشعور بعدم الأمن والأمان الوظيفي، والآلام الجسدية.

التعليق على الدراسات السابقة

أظهرت جميع الدراسات العلمية السابقة اتفاقاً أن ضغوط العمل تسبب درجة عالية من الإجهاد النفسي على الفرد نفسياً، وجسدياً وفكريا، وأداءً، حيث أوضحت نتائج هذه الدراسات وجود فروق كبيرة في ضغوط العمل تبعاً لعدة متغيرات تناولتها هذه الدراسة.

وبذلك يتضح لنا أن الأفراد من عينة الدراسات السابقة تعرضوا للإجهاد النفسي بدرجات متفاوتة، وأن الآثار النفسية والجسدية لهذا الإجهاد كانت أيضاً متفاوتة، إلا أن هذه الآثار مهما كانت درجة تفاوتها، أظهرت وجود نسبة من القلق، والخوف، وعدم الارتياح النفسي، وبعض الأمراض النفسجسمية، وانخفاض مستوى الأداء والانتاج، وقلة الدافعية للعمل، وعدم الرضا الوظيفي.

ومما يُلاحظ على هذه الدراسات السابقة أنها أجريت في مجالات متعددة التعليم، والبنوك، والإدارات المختلفة، ولم توجد دراسة واحدة أجريت في مؤسسات الطوافة – حسب علم الباحث – كما أن هذه الدراسات تناولت بعض

المحاور والأبعاد الرئيسة في حدود ضيقة للتعرف على ضغوط العمل لدى عينة دراستها، وبذلك يتضح لنا أن الدراسة الحالية – تعتبر أولى الدراسات السعودية والعربية – التي تتناول ضغوط العمل التي تواجه المطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة، بمدينة مكة المكرمة، ويأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة مغطية لبعض جوانب النقص في الدراسات السابقة سواء من حيث شمولية أبعاد المقياس، وتعدد المتغيرات الدراسية، أوتركيزها على أبناء مهنة الطوافة من القيادات المتعددة في هذه المؤسسات الذين يزاولون هذه المهنة منذ سنوات طويلة توارثوها عن أجدادهم لخدمة حجاج بيت الله الحرام.

ويأمل الباحث أن تكون نتائج هذه الدراسة مفيدة علمياً وعملياً، تعالج بعض الجوانب في هذه المؤسسات سواء على مستوى الأفراد، أو بيئات العمل التي يؤدي فيها المطوفون واجباتهم نحو خدمة الحجاج، والتي يعتبرونها شرفاً لهم جميعاً.

مجتمع الدراســــــــــة

يمثل العاملين في مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة،والتي لها علاقة بخدمة الحجاج،(مع ملاحظة أن مجتمع الدراسة غير محدد المعالم، ولاتوجد بيانات إحصائية توضح العاملين في هذا المجال).

إجراءات الدراسة :

أولاً : العينة :

تكونت عينة الدراسة من (٧٠) مطوفاً يعملون في مؤسسات الطوافة بمكة

المكرمة، تم اختيارهم بطريقة قصدية (أي أولئك الذين يقومون بخدمة الحجاج،ويعملون بصورة مباشرة معهم وعلى معرفة بأحتياجاتهم ومشكلاتهم)، وينتمون إلى أربع مؤسسات للطوافة: (مطوفي حجاج الدول العربية، مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا، ومطوفي حجاج جنوب آسيا، ومطوفي حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا واستراليا).

والجدول رقم (١) يوضح خصائص عينة الدراسة،وقد قام الباحث شخصياً بتطبيق أدوات الدراسة وتجميع المعلومات وكل مايرتبط بجميع الإجراءات التطبيقية

جدول (١)
خصائص عينة الدراسة ن = ٧٠

المتغيرات		**ك**	٪
العمر	٢٢ـ٣٢	٢١	٣٠.ـ
	٣٣ـ٤٣	٣٧	٥٣.ـ
	٤٣ فأكثر	١٢	١٧.ـ
الحالة الاجتماعية	متزوج	٦١	١٧,٢
	أعزب	٩	١٢,٨
سنوات الخبرة	٢ـ٧	١٦	٢٢,٩
	٨ـ١٣	٤٨	٦٨,٧
	١٤ـ فأكثر	٦	٨,٤

تابع جدول (١)

المتغيرات		**ك**	٪
	منخفض التعليم	٢٦	٣٧,١

المتغيرات		ك	٪
الشهادة الدراسية	مرتفع التعليم	٤٤	٦٢,٩
مؤسسة الطوافة	- مطوفي حجاج الدول العربية.	٣٤	٤٨,٦
	- مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا.	١٠	١٤,٣
	- مطوفي دول جنوب آسيا.	٤	٥,٧
	- مطوفي تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا واستراليا.	٢٢	٣١,٤
نوع العمل في مؤسسة الطوافة	- رئيس مجلس إدارة نائب رئيس مجلس الإدارة	٨	١١,٤
	عضو مجلس الإدارة.	٣٥	٥٠,٠٠
	- رئيس مكتب ميداني،نائب رئيس مكتب ميداني. - عضو مكتب ميداني،عمل آخر	٢٧	٣٨,٦
المجمـــوع		٧٠	١٠٠

أداة الدراســـة :

تم استخدام مقياس ضغوط العمل من إعداد سبحي (١٤١٨هـ) مكون من (٥٦) عبارة. كل عبارة متبوعة بثلاثة مقاييس تقدير : أوافق، غير متأكد، لا أوافق، يتكون المقياس من عشرة أبعاد هي:

- البعد الأول : عدم المشاركة في صنع القرارات ويشمل العبارات رقم : ٢٢،٥٢،٤٣،١،١١، ٣٢ ، ٣.
- البعد الثاني : بيئة العمل، ويشمل العبارات رقم : ٥٣،٣٤،١٢،٢٣،٤٤،٢.
- البعـــد الثالـــث: الـــدعم الإداري، ويـــشمل العبـــارات رقـــم :٣٣،٣٥،١٣،٤٥،١٤،٢٤
- البعـد الرابـع: عمليـة التقـويم لأداء العـاملين، ويـشمل العبـارات رقـم : ٣٦،٤،٤٦،٢٥،١٥،٥٤.
- البعد الخامس: المردود المادي، ويشمل العبارات رقم :٤٧،٢٦،٥،٣٧،١٦.
- البعد السادس : تعارض الأدوار، ويشمل العبارات رقم :٦،٢٧،٣٨،١٧.
- البعد السابع : نوبات العمل، ويشمل العبارات رقم :٤٨،٣٩،٧،٢٨،١٨.

- البعد الثامن : الروتين الوظيفي، ويشمل العبارات رقم ٢٩،٤٠،٨،٤٩،١٩،٣٠،٥٦:.
- البعد التاسع : عبء العمل، ويشمل العبارات رقم :٩،٥٠،٢٠،٥٥،٤١.
- البعد العاشر : عدم وضوح الأدوار، ويشمل العبارات رقم ٣١،٥١،٢١،٤٢،١٠:.

وقد قام الباحث الحالي بحساب معامل الصدق والثبات للمقياس كالآتي:

١. تم حساب معامل صدق المقياس عن طريق :

أ . **صدق المحكمين :** أظهرت العبارات المندرجة تحت أبعاد المقياس نسبة اتفاق من ٨٥٪ فأكثر بين المحكمين والذين بلغ عددهم (٨) محكماً من قسم علم النفس، والإدارة والتخطيط، والمناهج وطرق التدريس بكلية التربية بجامعة أم القرى.

ب . **الاتساق الداخلي :** تم إيجاد معامل الارتباط بين كل عبارة والمجموع الكلي للبعد، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين ٠,٣٥ – ٠,٨٥ وكلها ارتباطات دالة إحصائياً عند مستوي٠,٠١، والجدول (٢) يوضح قيم معامل الارتباط.

جدول (٢)

معامل الارتباط بين كل عبارة ومجموع كل بعد للمقياس ن=٧٠

البعد الأول	**١**	**٢**	**٣**	**٤**	**٥**	**٦**	**٧**
معامل الارتباط	٠,٦٨	٠,٧٣	٠,٦١	٠,٣٧	٠,٣٨	٠,٣٥	٠,٧٠
البعد الثاني	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	
معامل الارتباط	٠,٦٧	٠,٧٠	٠,٧٠	٠,٣٥	٠,٥٣	٠,٦٠	
البعد الثالث	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨	١٩	
معامل الارتباط	٠,٥٩	٠,٦٥	٠,٥٩	٠,٧٦	٠,٦٩	٠,٦٣	
البعد الرابع	٢٠	٢١	٢٢	٢٣	٢٤	٢٥	
معامل الارتباط	٠,٣٨	٠,٣٨	٠,٧٥	٠,٦٩	٠,٨٢	٠,٧٣	
البعد الخامس	٢٦	٢٧	٢٨	٢٣	٣٠		
معامل الارتباط	٠,٧٥	٠,٨٢	٠,٣٧	٠,٧٨	٠,٤٥		
البعد السادس	٣١	٣٢	٣٣	٣٤			
معامل الارتباط	٠,٦٣	٠,٣٧	٠,٦٤	٠,٤٤			
البعد السابع	٣٥	٣٦	٣٧	٣٨	٣٩		
معامل الارتباط	٠,٧٢	٠,٨٥	٠,٦٨	٠,٣٨	٠,٦١		
البعد الثامن	٤٠	٤١	٤٢	٤٣	٤٤	٤٥	٠,٦٤
معامل الارتباط	٠,٦٧	٠,٥٩	٠,٦٥	٠,٥٨	٠,٦٨	٠,٦٤	٠,٦٥
البعد التاسع	٤٧	٤٨	٤٩	٥٠	٥١		
معامل الارتباط	٠,٦٥	٠,٦٦	٠,٧٠	٠,٣٥	٠,٥٠		
البعد العاشر	٥٢	٥٣	٥٤	٥٥	٥٦		
معامل الارتباط	٠,٧٤	٠,٧٤	٠,٨٢	٠,٨٥	٠,٦٠		

* كل الارتباطات دالة عند مستوى ٠,٠١

ج . **معامل الارتباط بين الأبعاد والمجموع الكلي للمقياس :**

تم حساب معامل الارتباط بين الأبعاد والمجموع الكلي للمقياس، وتراوحت معامـلات الارتباط بين ٠,٣٧ – ٠,٨٨، والـجدول رقم (٣) يوضح قيم معامل الارتباط.

جدول (٣)

معامل الارتباط بين الأبعاد والمجموع الكلي للمقياس ن=٧٠

م	الأبعـــــاد	معامل الارتباط
١	عدم المشاركة في صنع القرارات.	٠,٧٠
٢	بيئة العمل.	٠,٣٨
٣	الدعم الإداري.	٠,٨٨
٤	عملية التقويم لأداء العاملين.	٠,٧٥
٥	المردود المادي.	٠,٥٢
٦	تعارض الأدوار.	٠,٣٧
٧	نوبات العمل.	٠,٦٢
٨	الروتين الوظيفي.	٠,٥٧
٩	عبء العمل.	٠,٦١
١٠	عدم وضوح الأدوار.	٠,٦٤

جميع الأبعاد دالة عند مستوى٠,٠١

٢. الثبـــات :

تم حساب معامل الثبات عن طريق :

أ . معامل الفالكرونباخ للمقياس،حيث وجد أنه يساوي ٠,٨٣ مما يدل على أن المقياس يتمتع بثبات عال يمكن الوثوق به.

ب . التجزئة النصفية : بين مجموع درجات الفقرات ذات الأرقام الزوجية، ومجموع الفقرات ذات الأرقام الفردية، وكان يساوي ٠,٧٤ ، وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان وبراون أصبح معامل الثبات ٠,٨٦.

عرض النتائج ومناقشتها :

السؤال الأول : ما أكثر الضغوط النفسية شيوعاً لدى المطوفين العاملين في مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة ؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات لأبعاد الدراسة في المقياس، والجدول رقم (٤) يوضح النتائج.

جدول (٤)
ترتيب الأبعاد الأكثر ضغوطا لدى المطوفين في مؤسسات الطوافة

م	الأبعـــــــــاد	المتوسط	الانحراف المعياري
١	الروتين الوظيفي.	٢,٣٩	٠,٧٩
٢	المردود المادي.	٢,٣٣	٠,٨٥
٣	عدم المشاركة في صنع القرارات.	٢,١٤	٠,٨٣

تابع جدول (٤)

م	الأبعـــــــــاد	المتوسط	الانحراف المعياري
٤	عبء العمل.	٢,٠٩	٠,٩٢
٥	عملية التقويم لأداء العاملين في المؤسسة.	٢,٠٠	٠,٨٩
٦	عدم وضوح الأدوار.	١,٩٩	٠,٩٣

٧	نوبات العمل.		١,٩١	٠,٨٩
٨	تعارض الأدوار.		١,٨٥	٠,٨٤
٩	الدعم الإداري.		١,٧٣	٠,٨٣
١٠	بيئة العمل.		١,٧٢	٠,٨٧

يتضح من الجدول السابق أن بعد الروتين الوظيفي هو أكثر الأبعاد شيوعاً ويمثل ضغطاً نفسياً من وجهة نظر عينة الدراسة من المطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة، حيث كان المتوسط ٢,٣٩، والانحراف المعياري ٠,٧٩، ويفسر الباحث هذه النتيجة أن المطوفين يؤدون أعمالهم روتينياً، وخاصة كلما زادت سنوات خبرتهم، فإنهم يؤدون العمل بنفس النمط في كل موسم حج، وخاصة إذا ما انعدمت وسائل التجديد والتغيير في أعمالهم إلى عمل آخر جديد مبتكر، وقد اتضح للباحث من خلال لقائه ببعض المطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة أن العمل يكون روتينياً بعد الانتهاء من أعمال الحج وسفر معظم الحجاج، ويتطلب منهم الحضور إلى المؤسسة، ولا يوجد ما يؤدونه من أعمال، عندها يصبح الأمر مجرد روتين وظيفي يشعر المطوف بالرتابة والملل.

كما جاء المردود المادي في المرتبة الثانية لأكثر الأبعاد شيوعاً من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط ٢,٣٣، وانحراف معياري ٠,٨٥ ويفسر الباحث هذه النتيجة أن العائد المادي يمثل عنصر مهم للمطوف والعامل في موسم الحج، حيث الجهد والوقت الذي يبذله ويقدمه في مدة زمنية أثناء موسم الحج قد لا يتناسب مع حجم المكافأة التي يتقاضاها، كما أن بعض أفراد عينة الدراسة أشاروا أن المكافأة غير مناسبة مع حجم العمل، والمدة الزمنية، والمؤهل العلمي، وطبيعة العمل الذي يقوم به لخدمة الحجاج أثناء فترة الحج.

أما الأبعاد التي كانت أكثر شيوعاً لدى عينة الدراسة فكانت على النحو التالي :

- عدم المشاركة في صنع القرارات بمتوسط ٢,١٤ وانحراف معياري ٠,٨٣ .
- عبء العمل بمتوسط ٢٠,٩ وانحراف معياري ٠,٩٢.
- عملية التقويم لأداء العاملين في المؤسسة بمتوسط ٢,٠٠ وانحراف معياري ٠,٨٩.

وتتفق هذه النتائج في ملامحها العامة مع دراسة حسني، ومحمود ١٩٩٣م سبحي١٤١٨.

السؤال الثاني : هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير السن؟

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب الفروق عن طريق تحليل التباين آحادي الإتجاه والجدول رقم (٥) يوضح النتائج.

جدول (٥)
الفروق في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير السن

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	اتجاه الفروق
عدم المشاركة في صنع القرارات	بين المجموعات	٢	٢,٤٣٦٨	١,٢١٨٤	٠,٢٥٣	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٣٢٢,٧٦٣٢	٤,٨١٧٤		
	المجموع	٦٩	٣٢٥,٢٠٠٠			

بيئة العمل	بين المجموعات	٢	٨,٤٤٨٠	٤,٢٢٤٠	٠,٤٣٣	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٦٥٢,٩٩٤٩	٩,٧٤٦٢		
	المجموع	٦٩	٦٦١٤٤٢٩			
الدعم الإداري	بين المجموعات	٢	٢٧,٥٤٦١	١٣,٧٧٣١	١,٣٩	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٧١٧٢٥٣٩	١٠,٧٠٥٣		
	المجموع	٦٩	٧٤٤,٨٠٠٠			
عملية التقويم لأداء العاملين	بين المجموعات	٢	٣٢,٧٥٨٠	١٦,٣٧٩٠	٢,٤١	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٤٥٥,٢٤٢٠	٦,٧٩٤٧		
	المجموع	٦٩	٤٨٨,٠٠٠			

تابع جدول (٥)

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	اتجاه الفروق
المردود المادي	بين المجموعات	٢	٥,٥٧٢٩	٢,٧٨٦٥	٠,٥٦	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٣٣٠,٧٦٩٩	٤,٩٣٦٩		
	المجموع	٦٩	٣٣٦,٣٤٢٩			
تعارض الأدوار	بين المجموعات	٢	١,٠٣٤٢	٠,٥١٧١	٠,١٨	لاتوجد

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	اتجاه الفروق
	داخل المجموعات	٦٧	١٩٣,٧٦٥٨	٢,٨٩٢٠		فروق
	المجموع	٦٩	١٩٤,٨٠٠٠			
نوبات العمل	بين المجموعات	٢	١٠,٥٦٥٤	٥,٢٨٢٧	٠,٧٧	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٤٥٨,٨٠٦٠	٦,٨٤٧٩		
	المجموع	٦٩	٤٦٩,٣٧١٤			
الروتين الوظيفي	بين المجموعات	٢	١١,٢٥٢٣	٥,٦٢٦١	٠,٥٧	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٦٦١,٠٣٣٥	٥,٨٦٦٢		
	المجموع	٦٩	٦٧٢,٢٥٧			
عبء العمل	بين المجموعات	٢	٢,٧٤٧٧	١,٣٧٣٩	٠,١٩	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٤٧٤,٣٩٥١	٧,٠٨٠٥		
	المجموع	٦٩	٤٧٧,١٤٢٩			
عدم وضوح الأدوار	بين المجموعات	٢	٨٦,٩٥٠٩	٤٣,٤٧٥٥	٣,٩٧	توجد فروق لصالح المجموعة الأولى(٢٢–٣٠سنة ضد المجموعة الثانية ٤سنة فأكثر
	داخل المجموعات	٦٧	٧٣٣,٩٢٠٥	١٠,٩٥٤٠		
	المجموع	٦٩	٨٢٠,٨٧١٤			

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية في الأبعاد من (١–٩) تبعاً لمتغير السن، ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن التعود على أعمال الحج في المكتب أو الميدان وازدياد الخبرة ونضوج العاملين يجعلهم مدركين إدراكاً تاماً لأعمالهم خلال موسم الحج، وهذه النتيجة تتفق في ملامحها العامة مع ما توصل إليه الوابلي (١٤١٣هـ) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير السن.

وأظهرت النتيجة وجود فروق دالة إحصائياً في بعد عدم وضوح الأدوار تبعاً لمتغير السن، وللتأكد من مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه Scheffe حيث اتضح أن الفرق لصالح المجموعة الأولى حيث كان متوسطها ١١,٤٧٦ أعمارها بين (٢٢–٣٢ سنة) ضد المجموعة الثالثة حيث كان متوسطها ٩,٦٤٨ وأعمارها (٤٣ فأكثر) مما يتضح لنا أن أفراد عينة المجموعة الأولى يعانون من الضغوط النفسية أكثر من أفراد عينة المجموعة الثالثة في هذا البعد.

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن مجموعة الأعمار من (٢٢–٣٢) سنة من أفراد عينة الدراسة يفتقدون إلى الخبرة وتوفر المعلومات الواضحة والملائمة لعملهم مما يجعلهم يعانون من ضغوط نفسية أثناء موسم الحج خلال الفترة الزمنية المحددة، وبالتالي قد لا تكون الأدوار واضحة في أذهانهم مما يجعلهم يجتهدون من غير إدراك في حين أن مجموعة الأعمار من ٤٣ سنة فأكثر من أفراد عينة الدراسة قد اكتسبوا الخبرة والإدراك التام لأعمال الحج وخدمة الحجاج، ويمكن القول أنه كلما زادت أعمارهم مع زيادة سنوات خبرتهم كلما زادت الأمور وضوحاً وتفهماً لأنظمة وقوانين العمل في المؤسسة.

السؤال الثالث : هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً

لمتغير سنوات الخبرة ؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب الفروق عن طريق تحليل التباين آحادي الاتجاه، والجدول رقم (٦) يوضح النتائج.

جدول (٦)

الفروق في الضغوط النفسية تبعاً لسنوات الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
عدم المشاركة في صنع القرارات	بين المجموعات	٢	١,٤٧٠٨	٠,٧٣٥٤	٠,١٥٢٢	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٣٢٣,٧٢٩٢	٤,٨٣١٨		
	المجموع	٦٩	٣٥٢,٢٠٠٠			
بيئة العمل	بين المجموعات	٢	٥,٦٣٠٤	٢,٨١٥٢	٠,٢٨٧٦	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٦٥٥,٨١٢٥	٩,٧٨٨٢		
	المجموع	٦٩	٦٦١,٤٤٢٩			
الدعم الإداري	بين المجموعات	٢	٠,٢١٦٧	٠,١٠٨٣	٠,٠٠٩٦	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٧٤٤,٥٨٣٣	١١,١١٣٢		
	المجموع	٦٩	٧٤٤,٨٠٠٠			
عملية التقويم لأداء العاملين	بين المجموعات	٢	٠,٩١٦٧	٠,٤٥٨٣	٠,٠٦٣٠	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٤٨٧,٠٨٣٣	٧,٢٦٩٩		
	المجموع	٦٩	٤٨٨,٠٠٠			
المردود المادي	بين المجموعات	٢	١٦,٣٤٢٩	٨,١٧١٤	١,٧١٠٩	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٣٢٠,٠٠٠	٤,٧٧٦١		
	المجموع	٦٩	٣٣٦,٣٤٢٩			
تعارض	بين المجموعات	٢	٢٢,١٣٣٣	١,٠٦٦٧	٤,٢٩٤٢	توجد فروق

الأدوار	داخل المجموعات	٦٧	١٧٢,٦٦٦٧	٢,٥٧٧١		لصالح المجموعة الثالثة لسنوات خبرتها ١٤ سنة فأكثر ضد المجموعة الثانية خبرتها من ٨–١٣سنة
	المجموع	٦٩	١٩٤,٨٠٠٠			

تابع جدول (٦)

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
نوبات العمل	بين المجموعات	٢	٤,٠٥٨٩	٢,٠٢٩٥	٠,٢٩٢٢	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٤٦٥,٣١٢٥	٦,٩٤٥٠		
	المجموع	٦٩	٤٦٩,٣٧١٤			
الروتين الوظيفي	بين المجموعات	٢	٧,٢٠٢٤	٣,٦٠١٢	٠,٣٩٢٨	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٦٥٥,٠٨٣٣	٩,٩٢٦٦		
	المجموع	٦٩	٦٧٢,٢٨٥٧			
عبء العمل	بين المجموعات	٢	٠,٨٧٢٠	٠,٤٣٦٠	٠,٠٦١٣	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٤٧٦,٢٧٠٨	٧,١٠٥٨		
	المجموع	٦٩	٤٧٧,١٤٢٩			
عدم وضوح الأدوار	بين المجموعات	٢	٣١,٤٥٤٨	١٥,٧٢٧٤	١,٣٣٤٨	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٧٨٩,٤١٦٧	١١,٧٨٢٣		
	المجموع	٦٩	٨٢٠,٨٧١٤			

أظهرت النتائج في الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الأبعاء: عدم المشاركة في صنع القرارات، بيئة العمل، والدعم الإداري، وعملية

التقويم لأداء العاملين، والمردود المادي، ونوبات العمل، والروتين الوظيفي، وعبء العمل، وعدم وضوح الأدوار، تبعاً لسنوات الخبرة.

وقد يرجع ذلك إلى أن المطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة، كلما زادت خبراتهم زاد تكيفهم وتوافقهم مع طبيعة العمل الإداري والميداني لخدمة الحجاج حتى أصبحوا قادرين على تحمل أعمالهم لتحقيق المستوى المطلوب من الإنجاز خلال فترة موسم الحج. وأن عدم التوافق والتكيف مع أعباء العمل والجهد الكبير الذي يبذلونه في خدمة الحجاج قد يترتب عليها إجهاد جسمي ونفسي وشعور بالإحباط والقلق والذي ينعكس على طبيعة العمل سلباً.

كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في بعد تعارض الأدوار تبعاً لسنوات الخبرة، وللتأكد من مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختيار شيفيه حيث اتضح أن الفروق في صالح المجموعة الثالثة وخبرتها ١٤ سنة فأكثر بمتوسط ٩,٠٠٠،ضد المجموعة الثانية وخبرتها من ٨–١٣ سنة، بمتوسط ٧,٠٨٣٣، وقد يرجع الباحث السبب في ذلك إلى أن الأدوار للأعمال التي يقوم بها المطوف سواء داخل المؤسسة أو الميدان لا يوجد وصف وظيفي لها، أو أنها بعيدة عن مجال تخصصه، أو الإدارة العليا تتدخل في عمله، مما يفقده القدرة على التوافق في عمله لتعارض هذه الأدوار، وبالتالي يكون مصدراً للضغط النفسي عليه، وقد لا يقتصر في عمله لتعارض هذه الأدوار، وقد لا يقتصر أداء الدور على التنظيم في المؤسسة فقط، ولكنها قد تضم أدوار ذات طبيعة إدارية، واجتماعية، وميدانية، ومتابعة، وكتابة تقارير، وغيرها من الأدوار التي يتطلبها العمل في موسم الحج، وقد يزداد تعارض الأدوار لأصحاب الخبرة من ١٤ سنة فأكثر وذلك لأن التغير في المعاملات لمتابعة الحجاج، استقبالهم، إسكانهم، معيشتهم، متابعتهم، ثم ترحيلهم، مما قد يجعل المطوف المسئول صاحب الخبرة الطويلة يشعر بكثرة الأعمال التي يقوم مبها وعدم قدرته على التوفيق فيما بينها،

وقد توجدعلاقة طردية بين سنوات الخبرة وتعارض الأدوار، فكلما زادت الخبرة زاد تعارض الأدوار، وأما أصحاب الخبرة الأقل نجدهم أكثر تكيفاً مع الوضع الحالي لأن فترة عملهم في المؤسسة كانت قليلة ومسئوليتهم محدودة. وهذه النتيجة تتفق في ملامحها العامة مع دراسة حسني، ومحمود (١٩٩٣م).

السؤال الرابع : هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي : للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقيمة(ت)، والجدول رقم (٧) يوضح النتائج.

جدول (٧)

الفروق في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي

الأبعاد	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
عدم المشاركة في صنع القرارات	منخفض التعليم ن=٢٦	١٥,١١٥٤	٢,١٩٧	٦٨	٠,٢٥	لاتوجد فروق
	مرتفع التعليم ن=٤٤	١٥,٢٥٠٠	١,١٧٩	٦٨		
بيئة العمل	منخفض التعليم ن=٢٦	١٠,٥٣٨٥	٢,٥٣٣	٦٨	٠,٤٣	لاتوجد فروق
	مرتفع التعليم ن=٤٤	١٠,٢٠٤٥	٣,٤٠٦	٦٨		
الدعم الإداري	منخفض التعليم ن=٢٦	١٠,٦١٥٤	٣,٥٣٤	٦٨		لاتوجد

	مرتفع التعليم ن=٤٤	١٠,٢٧٢٧	٣,١٦٥	٦٨	٠,٤٢	فروق

تابع جدول (٧)

الأبعاد	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
عملية التقويم لأداء العاملين	منخفض التعليم ن=٢٦	١٢,٠٠٠٠	٢,٧٢٨	٦٨	٠,٠٠	لاتوجد فروق
	مرتفع التعليم ن=٤٤	١٢,٠٠٠٠	٢,٦٥٠	٦٨		
المردود المادي	منخفض التعليم ن=٢٦	١١,٣٠٧٧	٢,٣٤٦	٦٨	٠,٩٣	لاتوجد فروق
	مرتفع التعليم ن=٤٤	١١,٨١٨٢	٢,١٢٧	٦٨		
تعارض الأدوار	منخفض التعليم ن=٢٦	٨,٠٧٦٩	١,٥٩٨	٦٨	٢,٧١	توجد فروق لصالح منخفضي التعليم ضد مرتفعي التعليم
	مرتفع التعليم ن=٤٤	٧,٠٠٠٠	١,٦١٤	٦٨		
نوبات العمل	منخفض التعليم ن=٢٦	١٠,١٥٣٨	٢,٣٢٧	٦٨		لاتوجد فروق
	مرتفع التعليم ن=٤٤	٩,١٨١٨	٢,٧٢٢	٦٨		
الروتين الوظيفي	منخفض التعليم ن=٢٦	١٦,٤٢٣١	٢,٩٦٩	٦٨	١,٥٢	لاتوجد فروق
	مرتفع التعليم ن=٤٤	١٩,٨٨٦٤	٣,٢٢٩	٦٨		

عبء العمل	منخفض التعليم ن=٢٦	١١,٠٠٠	٢,٢٩٨	٦٨	١,٤١	لاتوجد فروق
	مرتفع التعليم ن=٤٤	١,٠٩٠٩	٢,٧٧٧	٦٨		
عدم وضوح الأدوار	منخفض التعليم ن=٢٦	٩,٩٢٣١	٢,٩٦٥	٦٨	٠,٠٦	لاتوجد فروق
	مرتفع التعليم ن=٤٤	٩,٩٧٧٣	٣,٧٣٨	٦٨		

*دالة عند مستوى٠,٠١

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية في الأبعاد :

عدم المشاركة في صنع القرارات، وبيئة العمل، والدعم الإداري، وعملية تقويم أداء العاملين، والمردود المادي، ونوبات العمل، والروتين الوظيفي، وعبء العمل، وعدم وضوح الأدوار، تبعاً لمتغير الشهادة الدراسية، وقد يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن طبيعة العمل في مؤسسات الطوافة تتطلب المتابعة والعمل الميداني والتنفيذ أكثر من العمل المكتبي وقد لا يتطلب ذلك مؤهلاً علمياً عالياً مقارنة بمتغير الخبرة، فقد يكون المطوف والعامل في المؤسسة صاحب شهادة دراسية أقل، ولكنه يشغل منصب رئيس مكتب، أو نائب رئيس، أو رئيس مجلس إدارة، أو نائبه أو عضو في مجلس الإدارة، أو مشرفاً على مجموعة الخدمات الميدانية تضم أصحابها من حملة المؤهلات العليا.

وقد أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين مجموعة منخفضي التعليم، ومجموعة مرتفعي التعليم في بعد تعارض الأدوار لصالح المجموعة الأولى

(منخفضي التعليم) تبعاً لمتغير الشهادة الدراسية، وقد يرجع الباحث السبب في ذلك أن مجموعة منخفضي التعليم قد يزاولون الأعمال التي تتسم بالطابع الميداني أو الأعمال المكتبية داخل المؤسسة، وهي أعمال تتطلب الجهد البدني والذهني الكبير، إلى جانب المسئولية الكبيرة الملقاة على أعناقهم في المتابعة الميدانية لاستقبال، وإسكان، وترحيل الحجاج، وقد لا يوجد وصف وظيفي لهذه الأعمال، وقد تتدخل الإدارة العليا (إدارة المجلس، المكتب الميداني) من أجل المتابعة والتنفيذ الدقيق لهذه الأعمال خلال فترة زمنية محددة، مما يجعلهم يعانون من الضغوط النفسية والصراع النفسي والذي يؤدي إلى الإحباط والقلق، وبالتالي إلى

إجهاد نفسي وشعور بالتعب الجسمي والنفسي.

السؤال الخامس : هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً للحالة الاجتماعية :

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقيمة (ت) والجدول رقم (٨) يوضح النتائج .

جدول (٨)

الفروق في الضغوط النفسية تبعاً للحالة الاجتماعية

الأبعاد	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
عدم المشاركة في صنع القرارات	متزوج ن=٦١	١٥,٢٦٢٣	٢,٢٦٥	٦٨	٠,٦٢	لاتوجد فروق
	أعزب=٩	١٤,٧٧٧٨	١,٣٩٤	٦٨		
بيئة العمل	متزوج ن=٦١	١٠,٣٧٧٠	٢,٠٩٤	٦٨	٠,٣٤	لاتوجد فروق
	أعزب=٩	١٠,٠٠٠٠	٣,٢٧٩	٦٨		
الدعم الإداري	متزوج ن=٦١	١٠,٣٤٤٣	٣,٣٠٦	٦٨	٣٧.	لاتوجد فروق
	أعزب=٩	١٠,٧٧٧٨	٣,٣٠٨	٦٨		
عملية التقويم لأداء العاملين	متزوج ن=٦١	١١,٩٨٣٦	٢,٥١٣	٦٨	٠,١٣	لاتوجد فروق
	أعزب=٩	١٢,٠٠٠٠	٣,٦٨٩	٦٨		

تابع جدول (٨)

الأبعاد	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
المردود المادي	متزوج ن=٦١	١١,٦٢٣٠	٢,١٦٩	٦٨	٠,٠٦	لاتوجد فروق
المردود المادي	أعزب=٩	١١,٦٦٦٧	٢,٥٩٨	٦٨	٠,٠٦	لاتوجد فروق
تعارض الأدوار	متزوج ن=٦١	٧,٣٩٣٤	١,٦٤٦	٦٨	٠,٠٨	لاتوجد فروق
تعارض الأدوار	أعزب=٩	٧,٤٤٤٤	٢,٠٠٧	٦٨	٠,٠٨	لاتوجد فروق
نوبات العمل	متزوج ن=٦١	٩,٥٩٠٢	٢,٥٩١	٦٨	٠,٣٩	لاتوجد فروق
نوبات العمل	أعزب=٩	٩,٢٢٢٢	٢,٨٦٣	٦٨	٠,٣٩	لاتوجد فروق
الروتين الوظيفي	متزوج ن=٦١	١٦,٥٥٧٤	٢,٢١٢	٦٨	١,١٠	لاتوجد فروق
الروتين الوظيفي	أعزب=٩	١٧,٧٧٧٨	٣,٢٧٩	٦٨	١,١٠	لاتوجد فروق
عبء العمل	متزوج ن=٦١	١٠,٤٩١٨	٢,٥٦٠	٦٨	٠,٥٢	لاتوجد فروق
عبء العمل	أعزب=٩	١٠,٠٠٠	٣,٢٠٢	٦٨	٠,٥٢	لاتوجد فروق
عدم وضوح الأدوار	متزوج ن=٦١	٩,٥٧٣٨	٣,٤٤٢	٦٨	٢,٥١	توجد فروق لصالح المجموعة الثانية
عدم وضوح الأدوار	أعزب=٩	١٢,٥٥٥٦	٢,٢٤٢	٦٨	٢,٥١	توجد فروق لصالح المجموعة الثانية

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين مجموعة المتزوجين، وغير المتزوجين في أبعاد المقياس من ١–٩، وقد يفسر الباحث هذه النتيجة أن المجموعتين تستطيعا أن تؤديا أعمالهما أثناء فترة الحج دون تأثير كبير من الضغوط النفسية عليها، حيث يلاحظ مدى تقارب المتوسطات بين

المجموعتين . كما أن العمل أثناء فترة الحج يتطلب من العاملين الإلتزام بساعات العمل ونوباته، والتوافق مع بيئة العمل، والأداء الجدي، وقد لا تأخذ هذه المؤسسات في اعتبارها حالة الشخص الاجتماعية في الفترة الزمنية المحددة لانجاز أعمال الحج، مما يتطلب منهم أن يحدثوا التكيف والتوافق مع طبيعة العمل في موسم الحج.

كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين المتزوجين وغير المتزوجين في بعد عدم وضوح الأدوار، لصالح المجموعة الثانية – غير المتزوجين – وقد يفسر الباحث هذه النتيجة أن الدور المطلوب منهم قد لا يكون محدداً بوضوح، هذا إلى جانب عدم تفهمهم إلى الأنظمة والقوانين لطبيعة العمل في مؤسسات الطوافة، مما يجعلهم يعانون من الضغوط النفسية ويشعرون بالحيرة والتردد أثناء تأدية أعمالهم مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة عدم الوضوح في الدور وبالتالي الشعور بالإحباط وضغط العمل.

السؤال السادس : هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير مؤسسة الطوافة؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب الفروق عن طريق تحليل التباين آحادي الاتجاه، والجدول رقم (٩) يوضح النتائج.

جدول (٩)

الفروق في الضغوط النفسية تبعاً لمؤسسة الطوافة

الأبعاد	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
عدم المشاركة في صنع القرارات	بين المجموعات	٣	١٤,٢٩٢٠	٤,٧٦٤٠	٠,٠١١١	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٦	٣١٠,٩٠٨٠	٤,٧١٠٧		
	المجموع	٦٩	٣٢٥,٢٠٠٠			
بيئة العمل	بين المجموعات	٣	١٠٩,٥١٠٨	٣٦,٥٠٣٦	٤,٣٧١	توجد فروق لصالح المجموعة الرابعة(مؤسسة تركيا،ومسلمي أوروبا ضد المجموعة الأولى الدول العربية)
	داخل المجموعات	٦٦	٥٥١,٩٣٢١	٨,٣٦٢٦		
	المجموع	٦٩	٦٦١,٤٤٢٩			
الدعم الإداري	بين المجموعات	٣	١٩,٨٠١١	٦,٦٠٠٤	٠,٦٠٠٩	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٦	٧٢٤,٩٩٨٩	١٠,٩٨٤٨		
	المجموع	٦٩	٧٤٤,٨٠٠٠			
عملية التقويم لأداء العاملين	بين المجموعات	٣	١٧,٧٥٤٠	٥,٩١٨٠	٠,٨٣٠٦	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٦	٤٧٠,٢٤٦٠	٧,١٢٤٩		

	المجموع	٦٩	٤٨٨,٠٠٠٠			
المردود المادي	بين المجموعات	٣	٤٦,٨٨٧٢	١٥,٦٢٩١	٣,٥٦٤	توجد فروق لصالح المجموعة الأولى- مؤسسة الدول العربية،ضد المجموعة الثانية مؤسسة دول جنوب شرق آسيا
	داخل المجموعات	٦٦	٢٨٩,٤٥٥٦	٤,٣٨٥٧		
	المجموع	٦٩	٣٣٦,٣٤٢٩			

تابع جدول (٩)

الأبعاد	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
تعارض الأدوار	بين المجموعات	٣	١١,٣٩٧٩	٣,٧٩٩٣	١,٣٦٧	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٦	١٨٣,٤٠٢١	٢,٧٧٨٨		
	المجموع	٦٩	١٩٤,٨٠٠٠			
نوبات العمل	بين المجموعات	٣	٩,٧٦٢٩	٣,٢٥٤٣	٠,٤٦٧	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٦	٤٥٩,٦٠٨٦	٦,٩٦٣٨		
	المجموع	٦٩	٤٦٩,٣٧١٤			
الروتين الوظيفي	بين المجموعات	٣	٤٥,٣٩٦٩	١٥,١٣٢٣	١,٥٩٣	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٦	٩٦٢,٨٨٨	٩,٤٩٨٣		
	المجموع	٦٩	٦٧٢,٢٨٥٧			

عبء العمل	بين المجموعات	٣	٣٩,٠٧٣٦	١٣,٠٢٤٥	١,٩٦٢	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٦	٤٣٨,٠٦٩٣	٩,٦٣٧٤		
	المجموع	٦٩	٤٧٧,٤٤٢٩			
عدم وضوح الأدوار	بين المجموعات	٣	٨١,٤٨٢٧	٢٨,١٦٠٩	٢,٥٢٤	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٦	٧٣٦,٣٨٨٨	١١,١٥٧٤		
	المجموع	٦٩	٨٢٠,٨٧١٤			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق في أبعاد المقياس ١،٣،٤،٦،٧،٨،٩،١٠ تبعاً لنوع مؤسسة الطوافة، وقد يفسر الباحث هذه النتائج إلى أن جميع مؤسسات الطوافة تحكمها أنظمة وقوانين واحدة لتسيير أعمال الحج، وعلى هذه المؤسسات والعاملين فيها الالتزام والتقيد بهذه الأنظمة لما في ذلك مصلحة العمل، وبطبيعة الحال فإن المطوفين والعاملين من القيادات العليا يأخذون ذلك في عين الاعتبار، هذا إلى جانب أن طبيعة العمل في الحج يتطلب منهم الاهتمام وتهيئة الأجواء المناسبة لإنجاز أعمال الحج.

كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية في بعد بيئة العمـــــــــل تبعاً لنوع مؤســـسة الطوافة، وللتأكد من مصدر التباين قام الباحث باستخدام إختبار شيفيه حيث اتضح أن الفروق كانت لصالح المجموعة الرابعة

(مؤسسة تركيا، ومسلمي أوروبا، وأمريكا، واستراليا) بمتوسط ١٢,١٣٦٤، ضد المجموعة الأولى (مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية) بمتوسط ٩,٣٢٣٥، وقد يرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين في المجموعة الرابعة من مؤسسة

الطوافة ترى أن بيئة العمل غير مهيئة للعمل من حيث الاحتياجات الإدارية، وصلاحية المكان، والأثاث وغيرها من العوامل التي ينبغي أن تتوفر في بيئة العمل والتي تساعد على الارتياح النفسي والانتاج النوعي والأداء الجيد، والتنظيم المطلوب لخدمة الحجاج، وخاصة أن نوعية الحجاج لهذه الدول تحتاج توفر مثل هذه المتطلبات لخدمتهم بصورة لائقة.

في حين أن المجموعة الثانية (مؤسسة مطوفي الدول العربية) قد لا تعاني من هذا الاحتياج وذلك لخبرتها وقدمها في مجال الطوافة، وأيضاً مقارنتها بنوعية الحجاج لكلا المؤسستين.

كما أظهرت النتائج فروق دالة إحصائياً في بعد المردود المادي تبعاً لنوع مؤسسة الطوافة، وللتأكد من مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، حيث اتضح أن الفروق لصالح المجموعة الأولى (مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية)، بمتوسط ١٢,١٤٧١ ضد المجموعة الثانية (مؤسسة مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا) بمتوسط ٩,٧٠ وقد يفسر الباحث هذه النتيجة أن المجموعة الأولى ترى أهمية المردود المادي لمنسوبيها حيث تعتبر هذه المؤسسة من مؤسسات الطوافة الكبيرة وتتعامل مع جميع الدول العربية غير الأفريقية، وتضم أكبر عدد من العاملين، ولها مكاتب ميدانية إشرافية متعددة، وقد لا يتناسب حجم المكافأة، والعائد المادي مع حجم العمل، والمدة الزمنية، والخبرة، مما نجدهم يتعرضون للضغوط النفسية خارج وداخل نطاق بيئة العمل، وقد تكون هذه الضغوط سبباً يعيق العاملين عن الانتاج، وبالتالي أكثر عرضة من غيرهم

للضغوط النفسية. وتنفرد هذه الدراسة بهذه النتيجة، حيث لا توجد دراسات سابقة تناولت هذا المتغير.

السؤال السابع : هل توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير نوع العمل في مؤسسة الطوافة ؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب الفروق عن طريق تحليل التباين آحادي الإتجاه، والجدول رقم (١٠) يوضح النتائج.

جدول (١٠)

الفروق في الضغوط النفسية تبعاً لنوع العمل في مؤسسة الطوافة

الأبعاد	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
عدم المشاركة في صنع القرارات	بين المجموعات	٢	١٠,٤٥١٣	٥,٢٢٥٧	١,١١٢	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٣١٤,٧٤٨٧	٤,٦٩٧٧		
	المجموع	٦٩	٣٢٥,٢٠٠٠			
بيئة العمل	بين المجموعات	٢	١٠,٦٥٧٧	٥,٣٢٨٨	٥٤٩.	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٦٥٠,٧٨٥٢	٦,٧١٣٢		
	المجموع	٦٩	٦٦١,٤٤٢٩			

الدعم الإداري	بين المجموعات	٢	٥٢٠,٠٧٢٠	٢٦,٠٣٦٠	٢,٥٢	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٦٩٢,٧٢٨٠	١٠,٣٣٩٢		
	المجموع	٦٩	٧٤٤,٨٠٠٠			
عملية التقويم لأداء العاملين	بين المجموعات	٢	٨٢,٦١٩٢	٤١,٣٠٩٦	٦,٨٣	توجد فروق لصالح المجموعة الثانية والثالثة ضد المجموعة الأولى
	داخل المجموعات	٦٧	٤٠٥,٣٨٠٨	٦,٠٥٠٥		
	المجموع	٦٩	٤٨٨,٠٠٠			
المردود المادي	بين المجموعات	٢	٠,٢٨١٥	٠,١٤٠٧	٠,٥٦٦	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٣٣٦,٠٦١٤	٥,٠١٥٨		
	المجموع	٦٩	٣٣٦,٣٤٢٩			
تعارض الأدوار	بين المجموعات	٢	٣,٢٣٩٣	١,٦١٩٦	٠,٥٦٦	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	١٩١,٥٦٠٧	٢,٨٥٩١		
	المجموع	٦٩	١٩٤,٨٠٠٠			

تابع جدول (١٠)

الأبعاد	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
نوبات العمل	بين المجموعات	٢	١,٩٨٥٧	٠,٩٩٢٩	٠,١٤٢	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٤٦٧,٣٨٥٧	٦,٩٧٥٩		
	المجموع	٦٩	٤٦٩,٣٧١٤			
الروتين	بين المجموعات	٢	٣٦,٢٣٨٢	١٨,١١٩١	١,٩٠٩	

الوظيفي	داخل المجموعات	٦٧	٦٣٦,٠٤٧٥	٩,٤٩٣٢		لاتوجد فروق
	المجموع	٦٩	٦٧٢,٢٨٥٧			
عبء العمل	بين المجموعات	٢	١٨,٦٦٧٩	٩,٣٣٣٩	١,٣٦٤	لاتوجد فروق
	داخل المجموعات	٦٧	٤٥٨,٤٧٥٠	٦,٨٤٢٩		
	المجموع	٦٩	٤٧٧,١٤٢٩			
عدم وضوح الأدوار	بين المجموعات	٢	١٥٧,٤٦١٩	٧٨,٧٣١٠	٧,٩٥١	توجد فروق لصالح الثانية والثالثة ضد الأولى
	داخل المجموعات	٦٧	٦٦٣,٤٠٩٥	٩,٩٠١٦		
	المجموع	٦٩	٨٢٠,٨٧١٧			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية في الأبعاد ١،٢،٣،٥،٦،٧،٨،٩ تبعاً لنوع العمل في مؤسسات الطوافة، وقد يرجع الباحث السبب في ذلك أن العاملين في هذه المؤسسات يدركون تمام الإدراك أن أعمال الطوافة تحكمها أنظمة وقوانين وضعت من أجل مصلحة العمل لخدمة حجاج بيت الله الحرام، مما يتطلب الأمر احترامها والتقيد بها لإنجاز أعمال الحج، وتحقيق الأهداف العامة لهذه المؤسسات. وتنفرد هذه الدراسة بهذه النتيجة، حيث لم يتم تناول هذا الموضوعه في الدراسات السابقة.

كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في بعد تقويم أداء العاملين تبعاً لنوع العمل، وللتأكد من مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، حيث اتضح أن الفروق كانت لصالح المجموعة الثانية (رئيس مكتب ميداني، نائب رئيس مكتب ميداني) بمتوسط ١٢,٦٨٥٧، وأيضا لصالح المجموعة الثالثة (عضو مكتب ميداني، وعمل آخر) بمتوسط ١١,٩٦٣٠، ضد المجموعة الأولى

(رئيس مجلس الإدارة، ونائب رئيس مجلس إدارة، وعضو مجلس إدارة) بمتوسط ٩,١٢٥٠، وقد يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن المسئولين في مؤسسات الطوافة لا يتبعون الأسلوب العلمي في تقويم أداء العاملين وخاصة العاملين في العمل الميداني، فعملية التقويم الأدائي ينبغي أن تتم في ضوء مقاييس علمية، وليست بصورة عشوائية أو عنصر المجاملة، أو عدم إعطاء الأهمية بالأداء الوظيفي والانتاج، إذ لا ينبغي تصيد الأخطاء وتطبيق العقاب الإداري وغيرها من الأساليب التي قد تنعكس سلباً على أداء العاملين في حين أن تطبيق الأسلوب العلمي الموضوعي لتقويم الأداء يزيد من تنمية المنافسة، وزيادة الدافعية والحماس بين العاملين، والمحافظة على مستوى الانتاج، وينبغي أن تهدف عملية التقويم على التوجيه السليم الذي يتفق مع قدرات وكفاءة العاملين في المؤسسة من أجل تطوير أداء المطوفين.

كما أظهرت النائج وجود فروق دالة إحصائياً في بعد عدم وضوح الأدوار تبعاً لنوع العمل، وللتأكد من مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه حيث تبين أن الفروق كانت لصالح المجموعة الثانية بمتوسط ١٠,٩١٤ وأيضا لصالح المجموعة الثالثة بمتوسط ٩,٨٨٩، ضد المجموعة الأولى بمتوسط ٦,٠٠، ويعتقد الباحث أن هذه النتيجة قد تفسر إلى أن المجموعة الثانية والثالثة من عينة الدراسة (رئيس مكتب ميداني، نائب رئيس مكتب ميداني، عضو مكتب ميداني، عمل آخر) يعانون من غموض الدور عندما تكون الأهداف والطرق المطلوبة لأداء العمل غير واضحة، والمسئوليات غير محددة، أو عدم وجود تفاهم بين الرؤوساء العاملين في الميدان لطبيعة أعمالهم، ومما يؤدي إلى الضغوط أيضا عندما يكون الدور غير واضح ولا يوجد توجيه يحاول توضيح الغموض،

والمطوف أو الموظف العامل في المكتب أو الميدان قد تستجد عليه أمور إدارية وتنظيمية لم يتعود عليها وقد تكون غامضة عليه أو من الصعب فهمها، وهذا الشعور إذا لم يتم التغلب عليه بالتوجيه والتوضيح الملائم قد يصل بالعاملين في المؤسسة إلى ضغوط نفسية في العمل مثل الإجهاد النفسي، والتوتر، وعدم الارتياح النفسي، وتتفق هذه النتيجة في ملامحها العامة مع دراسة حسني، ومحمود(١٩٩٣م) ، سبحي،(١٤١٨هـ).

التوصـــــــــــيات

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بالتالي :

- الاهتمام بدور رؤساء مجالس الإدارة، والمكاتب الميدانية في توضيح الغموض للدور أو المهمة التي يقوم بها العاملون في مؤسسات الطوافة، ومساعدتهم في التغلب على هذا الغموض سواء مما يتعلق بالعمل المكتبي أو الميداني.
- ضرورة تطوير وتقنين أساليب تقويم العاملين لأدائهم وفق المعايير العلمية الموضوعية تفادياً للذاتية والعشوائية.
- الاهتمام باتباع سياسة تشجيع الاتصال المفتوح بين العاملين في مؤسسات الطوافة ورؤساء المجالس والمكاتب المختصة في اتخاذ القرارات، وتفويض السلطة والاستماع إلى الآراء والمقترحات ومناقشتها.
- تخصيص مزايا للمطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة، العائد المادي، الحوافز التشجيعية، شهادات التقدير، وغيرها من المزايا المعنوية التي تحفز العاملين للإنتاج والاهتمام بالعمل.
- توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي لتشجيع المطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة على أداء أعمالهم وتطويرها وتحسينها، وتقليل الضغوط

النفسية في العمل وخارجه بقدر الإمكان.

- الاهتمام بالفئات العمرية المتوسطة، وسنوات الخبرة المبتدئة من المطوفين والعاملين في مؤسسات الطوافة وتوجيههم لتنمية خبراتهم وتطويرها، وذلك من خلال عقد الدورات التدريبة التثقيفية للتقليل من ضغوط العمل.
- الاهتمام ببيئة العمل وتهيئة الأجواء المناسبة إداريا ونفسيا، للتقليل من الضغوط النفسية.

الدراسات والبحوث المقترحة :

١- إجراء مزيد من البحوث والدراسات التي تلقي الضوء على أسباب وعوامل الضغوط التي يعاني منها المطوف العامل في مؤسسات الطوافة.

٢- إجراء دراسة للظروف النفسية التي يعيشها المطوفون مع الأخذ بعين الاعتبار متغيرات دراسية لها علاقة بهذه الظروف مثل البيئة الجغرافية وغيرها.

٣- إجراء دراسة مشابهة للأدلاء والمرشدين في مؤسسات الطوافة بالمدينة المنورة.

المراجـــــــع

المراجع العربية:

١- إدريس، ثابت عبد الرحمن (١٩٩٢م) **المدير والتحديات المعاصرة**، القاهرة: مكتبة عين شمس.

٢- حمزة، مختار (١٣٩٧هـ) **السلوك الإداري**، جدة : مكتبة المريخ.

٣- دواني، كمال، وأنهار الكيلاني، وخليل فلمبان (١٩٨٩م) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن، **المجلة التربوية**، المجلد (٥) ص ٢٥٤ــ٢٨٠ الجامعة الأردنية

٤- حسني، محمد محمود، وحسن عبد المالك محمود (١٩٩٣م) ضغوط

العمل لدى المعلمين، **مجلة كلية التربية.** العدد (٣٤) ص١٢٠–١٤٥، القاهرة : جامعة الأزهر .

٥- سبحي، ممدوح محمد درويش(١٤١٨هـ). **ضغوط العمل وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمكة المكرمة.** رسالة ماجستير، مكة المكرمة : جامعة أم القرى.

٦- الطريري، عبدالرحمن سليمان (د.ت) **الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته.** الرياض : الصفحات الذهبية المحدودة.

٧- ليلى، عبدالحافظ عبدالحميد (١٩٩٣م). مدى تعرض معلمات المراحل التعليمية المختلفة بالمملكة العربية السعودية لضغوط العمل المتمثلة في ظاهرة الاحتراق النفسي . **المجلة التربوية**، سوهاج : كلية التربية. ج (١)
ص٢٠١–٢٣٠.

٨- عسكر، علي، وأحمد، عبد الله (١٩٨٨م). مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية. **مجلة العلوم الاجتماعية**، المجلد (٦١)، العدد (٤) ص. ص: ٦٥–٨٠ الكويت : جامعة الكويت.

٩- المحارب، ناصر إبراهيم (١٤١١هـ) **الضغوط النفسية.** الرياض : مؤسسة الجريسي.

١٠- محمد، لطفي راشد (١٩٩٢م) نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها. **مجلة الإدارة العامة.** العدد(٧٥) ص ٧٣–٨٧ الرياض

١١- مرسي، سيد عبدالحميد (١٤٠١هـ). **علم النفس والكفاية الانتاجية.** القاهرة : مكتبة وهبة.

١٢- الوابلي، سليمان محمد سليمان (١٤١٣هـ). تحديد مصادر الاجهاد النفسي لدى معلم التعليم العام وأعراضه بمدينة مكة المكرمة. **كتاب المؤتمر الثاني لإعداد معلم التعليم العام في المملكة العربية السعودية.** ج (٢) ص١٢٤–١٤٧.

المراجع الأجنبية :

13- Balshem, Mar the (1988), Stress Sources, John Wiley, & sons, New York.U. S. A., p. 17.

14- Cannon,W.B., (1982), Organization for Physicological Homeostasis Physiological review, p. 17.

15- Gherman, E.M., (1981)., Stress and Bottom line, New York, Amacon, A. M. A, page, 3 & 30.

16- Hamilton, D and Warburton, A(1979).,Human Stress and Cognition, An Information Processing Approach, John Wily &sons, Chichester, New York, Bisbane Torento, page 470–480.

17- Lazarus, M. r., (1974), Patterns of Adjustment, New York, page 64.

18- McGrath,J.E., (1974).,Social and Psychological Factors, New York,Holt Rinehart & Winston,page 25.

19- Parrino,J.,From Panicts Power, (1974), The Positive Use of Stress, Johan Wiley & Sons,page 20.

20- Pepitone,A., (1967), Self – social Environment and Stress, Psychological Stress,New,Appleton–century –groft.

21- Sely, E, H. (1974),The Stress without Distress, New York, Lippincott Company, page 64.

22- Tanner,D.and Tanner, L., (1987), Supervision in Education New York, Macmillan Publishing Company, pp. 301–302.

23- Turnage, Janet|(1992), Job Stress in Managers, Professionals,and Clerical Workers American Psychological Assn, July– Sep., " Work and Stress" p. 165–176